

1359/ KOM-D/ SD-S1/2012

**OPINI MASYARAKAT DESA GITI TERHADAP PELAYANAN
PENGURUSAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT
KABUN KABUPATEN ROKAN HULU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Tugas Akhir Untuk Memenuhi Serta Melengkapi Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Lengkap (S1) Pada Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh

SUHAIMA YANTI NST
NIM. 10843003923

**PROGRAM S1
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2012**

ABSTRAK

OPINI MASYARAKAT DESA GITI TERHADAP PELAYANAN PENGURUSAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT KABUN KABUPATEN ROKAN HULU

Setiap masyarakat yang tinggal disuatu daerah tidak terlepas dari yang namanya administrasi. Sejak didalam kandungan, lahir dan mati pun perlu yang namanya administrasi dan dalam administrasi ini selalu seiring dengan pelayanan dari pihak yang bersangkutan dengan administrasi tersebut. Namun dalam pelayanan ini masyarakat sering beropini terhadap pelayanan yang didapatkan, baik itu opini positif maupun opini yang negatif. Hal inilah yang terjadi pada masyarakat Desa Giti terhadap pelayanan administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu. Masyarakat banyak yang mengeluh tentang pelayanan dalam pembuatan surat untuk berbagai keperluan. Sering terjadi permasalahan dalam pembuatannya, baik dari segi waktu, biaya dan pelayanannya tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari fenomena inilah penulis tertarik melakukan penelitian di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana opini masyarakat Desa Giti terhadap pelayanan pengurusan administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan persentase yaitu menggambarkan dan menjelaskan permasalahan dalam bentuk angka dan kalimat. mengenai ukuran sampel peneliti mengambil sampel sebanyak 10% dari jumlah populasi yang berjumlah 940 orang. Sehingga didapat jumlah sampel sebanyak 94 orang populasi. Sedangkan teknik yang digunakan dalam penarikan sampel adalah sampel kuota atau *Quota sample* yaitu dengan cara menghubungi subjek yang memenuhi syarat ciri-ciri populasi dan biasanya yang dihubungi adalah subjek yang mudah ditemui sehingga pengumpulan datanya mudah dan terpenuhinya jumlah yang telah ditetapkan. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi, angket, dokumentasi. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan tabel rekapitulasi jawaban responden yang selanjutnya dihitung persentase skor jawaban responden dengan menggunakan skala likert.

Dari hasil analisa data yang dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat Desa Giti terhadap pelayanan pengurusan administrasi di Kantor Camat Kabun adalah cukup baik dengan nilai persentase 53,25%. Skala pengukurannya yaitu jika 0%-20% Tidak baik, 21%-40% kurang baik, 41%-60% cukup baik, 61%-80% baik dan 81%-100% sangat baik.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillahirobbil'alamin segala Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini yang berjudul **"Opini Masyarakat Desa Giti Terhadap Pelayanan Pengurusan Administrasi Di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu"**. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak terutama dari Ayahanda M.Hanapi Nasution dan Ibunda Nur'ainun Lubis tercinta dan tersayang yang dengan sabar membesarkan, merawat, menyayangi dan mendidik serta senantiasa memberikan doa yang tulus dan ikhlas dalam setiap sujudnya sehingga penulis menjadi pribadi yang baik serta bertanggung jawab dalam segala hal dengan terselesaikannya jenjang pendidikan hingga ke Universitas UIN SUSKA ini. Semoga apa yang diberikan oleh Ayah dan ibunda ini mendapat keberkahan dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Kemudian kepada saudara penulis kak Emmi Yunita dan adik tersayang M.Syahrin yang selalu setia mendengar setiap curahan hati dan keluh kesah disetiap langkah-perjuangan ini. Selain itu, pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir Karim selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta seluruh stafnya.
2. Bapak Prof. Dr. Amril M, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau
3. Bapak Dr. Nurdin Abd Halim, MA Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau yang tak pernah bosan menanyakan kapan wisuda disetiap bertemu dan selalu memberikan motivasi dan arahan dalam penulisan skripsi.senyum manis mu tak kan pernah terlupakan.

4. Bapak Drs. H. Suhaimi, M. Ag dan Yantos, S. IP, M. Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Azni M. Ag selaku Penasehat Akademis penulis
6. Seluruh dosen jurusan Ilmu Komunikasi yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan ilmu dan motivasi dalam menyelesaikan perkuliahan di jurusan Ilmu Komunikasi
7. Keluarga besar Gagasan, bang Riyan, bang Ari, bang Amin, bg Tema, Melba, Riki, Sawal, Sandi, Marlana, Fatiyah, Susi, Rahmi, Hera dan seluruh Crew yang telah memberikan keceriaan serta sama-sama menimba Ilmu di Dunia Jurnalistik.
8. Bapak Drs. Herman Lopi selaku Camat di Kecamatan Kabun yang telah berkenan menerima penulis untuk melakukan penelitian.
9. Abang Hendri Yendrik salah satu karyawan di Kantor Camat yang setia membantu proses penelitian sehingga tidak sulit dan bisa diselesaikan dengan cepat.
10. Andika Wiguna S.I.Kom yang tak pernah bosan memberikan motivasi dan selalu bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Keluarga kecil dalam satu atap perjuangan yang tersayang Risma Wati, Indrika Nopianty, Hairiani yang setia menemani dalam suka maupun duka. Meskipun nantinya kita berpisah namun kebersamaan selama empat tahun ini akan tetap tersimpan di memori ku.
12. Teman senasib sepenenggungan Yuni Asnidar dan Susilawati yang saling memberi motivasi dan dukungan agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi.
13. Seluruh teman-teman PR A yang selalu memberikan motivasi dan keceriaan selama proses perkuliahan.
14. Sahabat-sahabat dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Do'a dan harapan penulis semoga Allah SWT membalas kebaikan dengan kebaikan yang berlimpah. Semoga Do'a dan motivasi yang diberikan oleh seluruh teman-teman atau pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu dibalas oleh Allah SWT dengan Syurga-Nya.

Tidak ada sesuatu apapun yang sempurna di dunia ini, begitu juga dengan skripsi ini. Meskipun demikian, dengan penuh kerendahan hati penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat buat banyak orang nantinya.

Pekanbaru, 10 September 2012

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
ABSTRAK	vii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Alasan Pemilihan Judul	3
C. Penegasan Istilah.....	4
D. Permasalahan.....	5
E. Rumusan Masalah	6
F. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
G. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional	7
1. Kerangka Teoritis.....	7
2. Konsep Operasional.....	17
H. Metode Penelitian.....	18
I. Sistematika Penulisan.....	22
 BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	 23
A. Letak Geografis Kantor Camat Kabun.....	23
B. Keadaan Penduduk dan Mata Pencarian.....	28
C. Kehidupan Keagamaan dan Pendidikan	29
D. Keadaan Pemerintah Kecamatan	30
E. Prosedur dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk di Kecamatan.....	31
 BAB III PENYAJIAN DATA	 33
A. Data Responden	35
B. Opini Masyarakat.....	37
 BAB IV ANALISA DATA.....	 56
 BAB V PENUTUP.....	 61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran	61
 DAFTAR PUSTAKA.....	 63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1.	Jumlah Penduduk Masyarakat Desa Giti.....	28
Tabel II.2.	Jumlah Penduduk Masyarakat Kecamatan Kabun	29
Tabel III.1.	Jenis Kelamin.....	35
Tabel III.2.	Pekerjaan Responden	35
Tabel III.3.	Tingkat Pendidikan	36
Tabel III.4.	Usia Responden.....	37
Tabel III.5.	Pelayanan yang diberikan Pegawai Kantor Camat	38
Tabel III.6.	Pegawai Mampu Memberikan Pelayanan yang Baik	39
Tabel III.7.	Tanggung Jawab Para Pegawai Kantor Camat dalm Memberikan Pelayanan.....	40
Tabel III.8.	Pegawai Memperhatikan Kebutuhan Saat Berinteraksi.....	41
Tabel III.9.	Kesopanan dan Keramahan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	42
Tabel III.10.	Pegawai Kantor Camat Mampu Berkomunikasi Dengan Baik.....	43
Tabel III.11.	Pegawai Tanggap Terhadap Keluhan dalam Memberikan Pelayanan	44
Tabel III.12.	Biaya yang dikenakan Berada dibatas Kewajaran	44
Tabel III.13.	Waktu yang dibutuhkan dalam Proses Pengurusan Administrasi..	45
Tabel III.14.	Pegawai Kantor Camat Disiplin dalam Memberikan Pelayanan ...	46
Tabel III.15.	Kepuasan Terhadap Hasil Kerja Terhadap Pegawai Kantor Camat	47
Tabel III.16.	Pegawai Melakukan Tugasnya Sesuai dengan Permintaan yang dihaharapkan	48
Tabel III.17.	Aparat Kecamatan Sudah Berlaku Jujur dan Terus terang Terhadap Biaya Pengurusan Administrasi	49
Tabel III.18.	Aparat Kecamatan Memberikan Informasi yang Terbuka Terhadap Pengurusan Surat atau Akta	50
Tabel III.19.	Mendapat Kejelasan Terhadap Rincian Biaya yang Telah ditetapkan	51

Tabel III.20. Kejelasan Terhadap Rincian Biaya	52
Tabel III.21. Proses Pengurusan Surat Menyurat yang dilakukan oleh Pegawai Kantor Camat	53
Tabel III.22. Peryaratan Administrasi yang diberikan Pegawai Kantor Camat..	54
Tabel III.23. Kejelasan Mengenai Jadwal Penyelesaian Pelayanan	55
Tabel III.24. Pegawai Bersikap Adil.....	56
Tabel IV.1. Rekapitulasi Jawaban Responden Opini Masyarakat Desa Giti Terhadap Pelayanan Pengurusan Administrasi dikantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sadar atau tidak, setiap warga Negara selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintahan, sejak dari dalam kandungan sampai meninggal dunia. Aktivitas ini memang sudah menjadi kondisi yang tidak bisa ditawa-tawar lagi dan kenyataan ini juga terjadi di Indonesia. Betapa tidak, ketika didalam kandungan kita sudah diperiksa kepuskesmas yang memperoleh subsidi dari pemerintah, ketika lahir kita dirawat dirumah sakit (milik swasta maupun pemerintah) , masuk sekolah juga milik pemerintah, mungkin masuk SD, SMP, SMA hingga perguruan tinggi negeri. Sementara ketika beranjak dewasa kita butuh KTP yang dikeluarkan oleh aparaturnya pemerintah. Dari semua masalah ini masyarakat tentunya butuh pelayanan yang baik dari pihak yang bersangkutan. Sementara untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja pengguna jasa sering kali mengalami kesulitan-kesulitan yang mengada-ada (Wahyudi, 1992:155).

Sarana pelayanan merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi dari pelayanan itu antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
2. Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa
3. Kualitas produk yang lebih baik

4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
5. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka (Moenir, 2000: 119).

Begitu pula dengan opini masyarakat Desa Giti terhadap pelayanan administrasi di Kantor Camat Kabun selama ini, ada yang beropini positif namun banyak pula yang beropini negatif.

Opini masyarakat terhadap suatu masalah atau terhadap seseorang atau terhadap perusahaan bisa beraneka ragam dan dalam hal ini perlu dicari solusinya (Afdhal, 2004: 22).

Administrasi dapat didefinisikan sebagai suatu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan atau organisasi berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif (Umar, 2004: 2).

Dalam pengurusan administrasi memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Pengurusan administrasi pemerintah kecamatan mencakup semua kegiatan yang bersumber pada wewenang pemerintah kecamatan yang terdiri dari tugas-tugas dan kewajiban, hubungan kerja, serta bertanggung jawab yang dilaksanakan berlandaskan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan demikian pengurusan administrasi pemerintah kecamatan merupakan salah satu unsur penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan kecamatan.

Tugas-tugas pemerintah kecamatan dalam melayani masyarakat yakni memberikan berbagai macam surat untuk berbagai keperluan, seperti surat nikah, surat berkelakuan baik (SKBB) surat kartu keluarga (KK), surat keterangan pindah, surat kartu tanda penduduk, surat perizinan dll. Namun jika dilihat dari fenomena-fenomena yang terjadi pada pengurusan administrasi di Kantor Camat Kabun ini sering terjadi permasalahan dalam proses pembuatannya. Baik itu dari segi waktu, biaya dan pelayanannya sangat tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang seharusnya tidak menuntut biaya tinggi terhadap masyarakat dan hendaknya disesuaikan dengan kondisi kemampuan ekonomi masyarakat yang berurusan. Akibat dari kejadian inilah banyak menimbulkan opini yang berbeda-beda dari kalangan masyarakat Giti. Banyak yang tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam proses administrasi tersebut.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“OPINI MASYARAKAT DESA GITI TERHADAP PELAYANAN PENGURUSAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT KABUN KABUPATEN ROKAN HULU”**.

B. Alasan Pemilihan Judul

1. Menurut peneliti masalah ini menarik untuk diteliti karena ingin mengetahui opini masyarakat desa giti terhadap pelayanan administrasi di kantor camat kabun kabupaten Rokan Hulu. Sebelumnya penelitian ini sudah pernah diteliti oleh Erni Hariani pada tahun 2008 namun lokasi yang berbeda yaitu di Kantor Camat Rumbai Pesisir kota Pekanbaru, Namun jika dilihat dari hasil penelitian

tersebut menyatakan bahwa pelayanan pengelolaan administrasi tersebut cukup baik, dilihat dari kenyataan yang saya lihat dari lokasi yang berbeda masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang kurang memuaskan, untuk itu saya sebagai peneliti tertarik mengangkat judul yang hampir sama di tempat yang berbeda agar pelayanan yang diinginkan dapat tercapai.

2. Judul ini relevan dengan jurusan yang penulis ambil yaitu ilmu komunikasi.
3. Penulis merasa memiliki kemampuan untuk mengadakan penelitian dari segi pandangan, waktu, biaya, dan jangkauan lokasi.

C. Penegasan Istilah

Untuk mempertegas makna dari judul diatas, diperlukan penjelasan kata istilah tersebut yaitu:

1. Menurut Noelle-Neumann 1984, Opini adalah sikap atau tingkah laku yang ditunjukkan seseorang kepada khalayak jika ia tidak ingin dirinya terisolasi, dalam hal isu kontroversional, opini publik adalah sikap yang ditunjukkan seseorang kepada khalayak tanpa harus membahayakan dirinya sendiri yaitu berupa pengucilan (Ruslan, 2008: 72). Maksudnya yaitu dalam bertingkah laku itu hendaknya menunjukkan sikap yang baik agar kita tidak dibenci orang dan menimbulkan opini yang tidak baik terhadap kita.
2. Masyarakat adalah sejumlah orang yang bersama-sama mejadi anggota suatu Negara yang harus dibina dan dilayani oleh administrasi setempat (Kencana, 1999: 19).

3. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan (Moenir, 2000: 27).
4. Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi ini terdapat didalam suatu organisasi. Jadi, barang siapa yang hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat harus mencari terlebih dulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi (Prajudi, 1999:14). Sedangkan menurut Hadari Nawawi : administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya (Kencana, 2003: 5).

D. Permasalahan

Dari hasil observasi atau pengamatan penulis mengenai opini masyarakat terhadap Pelayanan dalam Pengurusan Administrasi Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu masih ditemui kendala-kendala dalam hal penyelesaian surat-surat pengurusan perizinan dan lain sebagainya.

E. Rumusan Masalah.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: bagaimana Opini masarakat Desa Giti terhadap pelayanan pengurusan administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

F. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Untuk mengetahui bagaimana opini masyarakat di Desa Giti terhadap pelayanan administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai sumbangan karya ilmiah bagi perpustakaan UIN SUSKA Riau semoga dapat dimanfaatkan oleh Mahasiswa Ilmu Komunikasi secara umumnya, dan masyarakat khususnya masyarakat di Desa Giti kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran dan bahan informasi kepada camat/staf mengenai opini masyarakat terhadap pelayanan pengurusan administrasi yang dapat dijadikan acuan dalam mengambil kebijakan dimasa yang akan datang
- c. Untuk menambah pengetahuan penulis khususnya dibidang Komunikasi
- d. Salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana SI di Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi UIN Suska

G. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional

1. Kerangka Teoritis

Pembahasan kerangka teoritis ini bertujuan untuk memaparkan atau menjelaskan konsep dan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini (Gunawan, 2010:6)

a. Opini

Opini adalah tindakan mengungkapkan apa yang dipercayai, dinilai dan diharapkan seseorang dari objek-objek dan situasi tertentu (Rakhmat, 2006:16). Sedangkan Opini menurut Cutlip dan Center adalah sebagai pengekspresian suatu sikap mengenai persoalan yang mengandung pertentangan (*the espression on a controversial issue*). Jadi, opini mengandung pertentangan dan perselisihan lain dengan fakta yang diterima secara umum (Soemirat, 2004:105).

Beberapa macam pengertian opini public, antara lain adalah sebagai berikut:

1) Opini personal (*personal opinion*)

Opini berdasarkan penafsiran individu atau setiap orang akan berbeda pandangannya terhadap suatu masalah

2) Opini pribadi (*privat opinion*)

Opini ini merupakan landasan bagi opini personal, karena merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari opini pribadi

3) Opini kelompok (*group opinion*)

Opini kelompok ini terbagi menjadi opini mayoritas dan opini minoritas. Opini kelompok ini sangat dekat dengan opini public

4) Opini koalisi (*coalition opini*)

Opini ini adalah penggabungan dari beberapa kelompok opini minoritas, dan menjadi opini mayoritas. Penggabungan opini tersebut dinamakan koalisi

5) Opini konsensus (*consensus opinion*)

Opini ini melalui suatu proses perundingan untuk mencapai kesepakatan bersama (consensus), dan merupakan opini berbentuk opini mayoritas berdasarkan kesepakatan bersama (dealing)

6) Opini umum (*general opinion*)

Bentuk opini ini bersifat pendapat umum, yang berakar dari nilai-nilai yang berkembang dan berlaku di Masyarakat/kelompok tertentu berdasarkan adat istiadat, kebiasaan, kebudayaan dan norma-norma yang dianut oleh masyarakat bersangkutan (Ruslan 2008: 70).

Ilmu Komunikasi mendefinisikan opini publik sebagai pertukaran informasi yang membentuk sikap, menentukan isu dalam masyarakat dan dinyatakan secara terbuka. Opini publik sebagai komunikasi mengenai soal-soal tertentu yang jika dibawa dalam bentuk atau cara tertentu kepada orang tertentu akan membawa efek tertentu pula (Bernard Berelson). Sementara Ilmu Psikologi mendefinisikan opini publik sebagai hasil dari sikap sekumpulan orang yang memperlihatkan reaksi yang sama terhadap rangsangan yang sama dari luar (Leonard W. Doob).

Rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika masyarakat

menghendaki pembuatan kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan lain sebagainya hendaknya dikerjakan dalam waktu yang singkat dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik. Jadi bila yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut-larut, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan, serta kemudian mutu surat izin tersebut buruk, tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, atau keliru lokasi maka masyarakat tidak puas (Inu, 2003: 116).

Sekalipun untuk keperluan teoritik dikenal adanya tiga pendekatan diatas, dalam prakteknya opini publik tidak bisa dipahami hanya dengan menggunakan satu pendekatan saja. Opini publik hanya terbentuk bila ada informasi yang memadai dan warga masyarakat bereaksi terhadap isu tersebut.

Opini publik memiliki karakteristik sebagai berikut :

- 1) dibuat berdasarkan fakta, bukan kata-kata
- 2) dapat merupakan reaksi terhadap masalah tertentu, dan reaksi itu diungkapkan
- 3) masalah tersebut disepakati untuk dipecahkan
- 4) dapat dikombinasikan dengan kepentingan pribadi
- 5) yang menjadi opini publik hanya pendapat dari mayoritas anggota masyarakat
- 6) opini publik membuka kemungkinan adanya tanggapan
- 7) partisipasi anggota masyarakat sebatas kepentingan mereka, terutama yang terancam.
- 8) memungkinkan adanya kontra-opini.

Opini publik ditimbulkan dalam tanggapan terhadap motivasi dari kebutuhan, pilihan dan kepentingan orang-orang yang membentuk publik. Motif utama yang mempengaruhi orang-orang untuk mengungkapkan sikapnya kedalam bentuk opini, merupakan hasrat akan kenyamanan dan kesenangan, keamanan dan perlindungan, pendapatan, pemenuhan kebanggaan, atau kepuasan kasih sayang (Moore, 2004: 54).

Timbulnya opini pada seorang atau sejumlah komunikan disebabkan ia atau mereka menerima suatu pesan dari seorang komunikator dan pesan itu merupakan suatu masalah sosial yang menyangkut kepentingan umum termasuk kepentingan ia atau mereka itu. Mula-mula pesan yang diterimanya itu merupakan sikap saja, tetapi kemudian mereka ekspresikan kepada orang lain. Terjadilah proses komunikasi yang diantara mereka ada yang pro dan kontra terhadap pesan yang merupakan masalah sosial tadi. Jadi, opini public muncul dimasyarakat karena ada persoalan yang menyangkut kepentingan bersama, tetapi pendapat orang-orang yang terlibat ternyata tidak sama. Ada pihak yang setuju dan ada pihak yang tidak setuju sehingga menimbulkan pergunjungan (Onong, 1992: 88-89).

Opini dapat dinyatakan secara aktif maupun secara pasif. Opini dapat dinyatakan secara verbal, terbuka dengan kata-kata yang dapat ditafsirkan secara jelas, ataupun melalui pilihan-pilihan kata yang sangat halus dan tidak secara langsung dapat diartikan (konotatif).

Opini dapat pula dinyatakan melalui perilaku, bahasa tubuh, raut muka, simbol-simbol tertulis, pakaian yang dikenakan, dan oleh tanda-tanda lain yang tak terbilang jumlahnya, melalui referensi, nilai-nilai, pandangan, sikap, dan kesetiaan. Opini publik itu identik dengan pengertian kebebasan, keterbukaan dalam mengungkapkan ide-ide, pendapat, keinginan, keluhan, kritik yang membangun, dan kebebasan di dalam penulisan. Dengan kata lain, opini publik itu merupakan efek dari kebebasan dalam mengungkapkan ide-ide dan pendapat.

b. Masyarakat

Pengertian masyarakat menurut Hartono dan Hunt dalam buku: ilmu sosial budaya dasar (Elly, 2006 : 82) yaitu sekelompok manusia yang bebas dan bersifat kekal menempati kawasan tertentu, memiliki kebudayaan serta terjalin dalam suatu hubungan diantara anggota-anggotanya. Dari konsep masyarakat yang dikemukakan diatas tidak ada perbedaan ungkapan yang mendasar, justru yang ada yaitu mengenai persamaannya. Yang utama masyarakat itu merupakan kelompok atau kolektivitas manusia yang melakukan antarhubungan, sedikit banyak bersifat kekal berlandaskan perhatian dan tujuan bersama serta telah melakukan jalinan yang berkesinambungan dalam waktu yang relatif lama dan menempati kawasan tertentu yang memiliki unsure kebudayaan yang dihasilkan oleh masyarakat tersebut yang meliputi tradisi, nilai, norma, upacara-upacara tertentu, dan lain-lain yang merupakan pengikut serta melekat pada interaksisosial warga masyarakat yang bersangkutan.

Masyarakat pada dasarnya terdiri dari 2 golongan yang satu sama lainnya saling menguatkan, ialah masyarakat keluarga dan masyarakat kepentingan. Terbentuknya masyarakat kepentingan berawal dari kelompok social yang anggotanya tidak atas dasar keturunan dan atau ikatan perkawinan melainkan atas dasar kepentingan bersama. Dengan demikian masyarakat kepentingan jenisnya menjadi bermacam-macam mengikuti macam kepentingan yang mendasarinya. Kemudian kedua golongan masyarakat itu bergabung menjadi masyarakat yang lebih besar dan bersifat nasional mengatasi masyarakat keluarga dan masyarakat kepentingan, ialah masyarakat umum (Moenir, 2000: 2).

c. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalaui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain dengan haknya (Moenir, 2000:26).

Bentuk pelayanan itu ada 2:

1) Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi dari segi peranannya.

Prinsip pelayanan dalam (Rahma, 2010:88) poin penting diantaranya:

- a) Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b) Kejelasan, artinya persyaratan teknis administrasi pelayanan bersifat terbuka kepada publiknya
- c) Kepastian waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat disesuaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d) Akurasi, artinya produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah
- e) Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana teknologi, komunikasi dan informatika

- h) Kemudahan akses, artinya tempat dan alokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- j) Kenyamanan, artinya lingkungan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi dan lingkungan yang indah.

Kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan adalah contoh situasi yang positif. Kecekatan aparatur dalam menjalankan tugasnya menjadi pendorong bagi peningkatan kinerja dimasa depan dan akan meningkatkan wibawa pemerintah dan kepuasan batin bagi pelaksananya. Sebaliknya jika masyarakat mengalami kekecewaan.

Ukuran mutu pelayanan menurut lembaga administrasi negara

- (a) Proses pelayanan yang dilakukan secara procedural
- (b) Petugas pelayanan memiliki potensi yang diperlukan
- (c) Tidak bertentangan dengan kode etik
- (d) Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan pelanggan dan petugas pelayanan
- (e) Pelayanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia layanan dan pelanggan

Administrasi pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan satu atau banyak orang terlibat di dalamnya. Sebagian besar literatur menggunakan istilah administrasi perkantoran dan manajemen perkantoran untuk menyebut administrasi (Warsito, 2006: 36).

Dampak dari keganjilan-keganjilan prosedur administrasi mengakibatkan pelayanan administrasi cenderung tidak memuaskan sehingga masyarakat enggan berurusan dengan bagian administrasi.

Administrasi memiliki beberapa unsur yaitu:

- a) Sekelompok orang, bahwa administrasi itu merupakan kegiatan yang mungkin terjadi apabila dilakukan oleh lebih satu orang
- b) Kerja sama, bahwa kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi manakala dua orang atau lebih baik langsung maupun tidak langsung bekerja sama
- c) Tujuan, bahwa kegiatan administrasi itu ada sesuatu yang hendak dicapai melalui proses kerja sama. Tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan administrasi ini bukan tujuan individual melainkan tujuan organisasional. Meskipun demikian, dapat saja terjadi bahwa tujuan organisasional ini merupakan juga tujuan individual (Akadun, 2007:37).

Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat

(humas) atau public relations. Pengertian citra itu sendiri abstrak (intangible) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari public (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya (Ruslan, 2008:75).

Dalam pemahaman seperti itu maka kekuasaan yang selama ini berada pada penguasa telah beralih lokusnya berdomisili pada masyarakat. Segala sesuatu yang menjadi dan dibuat kebijakannya oleh pemerintah bersumber dari aspirasi, kebutuhan dan kepentingan rakyat atau masyarakat sehingga administrasi publik berperan untuk membuat agar kekuasaan yang beralih lokusnya dapat direalisasikan bagi kepentingan masyarakat (Miftah, 2007 :51).

Masih ditemui adanya pelayanan dalam pengurusan administrasi pemerintah kecamatan oleh masyarakat yang dalam memberikan pelayanannya seperti pembuatan KTP, Surat pengantar kelakuan baik, surat pindah, surat pengantar nikah, surat pengantar kartu keluarga dan surat-surat perizinan lainnya masih sering mengalami atau memakan waktu yang lama dalam penyelesaiannya, begitu juga yang dialami oleh masyarakat desa giti sekarang ini. Banyak masyarakat Desa Giti yang mengeluh jika berurusan dengan pelayanan administrasi di Kantor Camat Kabun. Mulai dari waktu dalam penyelesaian pembuatan surat-surat seperti yang diterangkan

diatas tadi memakan waktu yang lama dan sistem pengurusannya juga sering berbelit-belit sehingga membuat masyarakat kesal dan sering terjadi perdebatan di Kantor Camat tersebut. Hendaknya semua ini bisa diatasi dengan baik sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai yang tidak pandang bulu dalam memberikan persyaratan dan prosedur pelayanan cepat dan mudah.

Sesuai pedoman peneliti “Opini Masyarakat Desa Giti terhadap Pelayanan Pengurusan Administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu” maka harus mengacu kepada indikator penelitian yaitu, Biaya relatif harus lebih rendah, Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, Mutu yang diberikan relatif bagus, Adanya transparansi pelayanan kepada masyarakat agar semuanya jelas dan tidak mempersulit dan berbelit-belit.

2. Konsep Operasional

Konsep ini menjelaskan variabel yang akan dijadikan sebagai tolak ukur penelitian di lapangan yang disesuaikan dengan rumusan masalah.

Adapun indikator opini masyarakat terhadap pelayanan pengurusan administrasi dikantor camat kabun adalah sebagai berikut:

- a) Karyawan harus mampu memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan baik dan sopan santun serta dapat melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan masing-masing
- b) Melakukan komunikasi yang baik dengan masyarakat dalam proses pelayanan

- c) Biaya harus lebih rendah, terutama kepada masyarakat yang kurang mampu
- d) Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, sehingga masyarakat tidak merasa jenuh untuk menunggu
- e) Mutu yang diberikan relatif bagus sehingga adanya kepuasan antara kedua belah pihak baik masyarakat maupun pihak kantor camat
- f) Adanya transparansi pelayanan kepada masyarakat agar semuanya jelas sehingga tidak adanya oknum-oknum dalam birokrasi yang menyalahgunakan kekuasaan atau wewenangnya dan masyarakat tidak ada yang dirugikan
- g) Tidak mempersulit dan berbelit-belit. sehingga semua urusan lancar dan mudah.
- h) Terciptanya keadilan yang merata tanpa membedakan status dan kedudukan bagi masyarakat

H. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat yang terletak di Desa Kabun Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. subjek penelitian

Yang menjadi subjek penelitian ini adalah masyarakat Desa Giti Kecamatan Kabun Kabupaten Kampar

b. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah opini masyarakat Desa Giti terhadap pelayanan administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi berasal dari bahasa inggris *population*, yang berarti jumlah penduduk. Oleh sebab itu apabila disebutkan kata populasi, orang kebanyakan menghubungkannya dengan masalah-masalah kependudukan (Bungin, 2010:99).

Jumlah penduduk Desa Giti sebenarnya berjumlah 1564 orang, yang berasal dari 364 Kepala Keluarga. Namun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 940 jiwa, yang mana jumlah tersebut diambil dari keseluruhan jumlah penduduk yang sudah memasuki usia dewasa(lebih dari 17 Tahun).

b. Sampel

Sampel dalam penelitian disini adalah masyarakat desa Giti yang berumur lebih dari 17 tahun. Mengenai ukuran sampel, peneliti mengambil sampel sebanyak 10% dari jumlah populasi sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 94 orang (Kriyantono, 2006: 163).

Teknik pengambilan sampel digunakan penulis yaitu sampel kuota atau Quota sample. Dalam mengumpulkan data peneliti menghubungi subjek yang memenuhi syarat ciri-ciri populasi dan biasanya yang dihubungi adalah subjek yang mudah ditemui sehingga pengumpulan datanya mudah dan terpenuhinya jumlah yang telah ditetapkan. (Arikunto, 2006:141)

4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan langsung kelapangan untuk mengetahui secara umum tentang keadaan pelaksanaan pelayanan umum pada kantor Camat Kabun tersebut,
- b. Kuesioner yaitu dengan memberikan beberapa pertanyaan berikut dengan alternatif jawabannya yang disebarakan kepada anggota masyarakat yang dijadikan sampel,
- c. Dokumentasi, dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melengkapi data-data penelitian, seperti sejarah berdirinya kantor Camat tersebut.

5. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya peneliti akan menganalisa data tersebut dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan persentase yaitu analisa data menggunakan tabel yang selanjutnya dijelaskan dalam bentuk kalimat-kalimat (Bungin, 2009:171) .

Data di analisa dengan cara menghitung persentase nilai skor dari alternatif jawaban dengan metode pengukuran yaitu menggunakan Skala Likert yaitu analisa data dilakukan dengan tahapan-tahapan antara lain:

- a. Membuat tabel rekapitulasi dari hasil jawaban responden sesuai alternatif-alternatif jawaban antara lain:A,B,C,D,E
- b. Alternatif-alternatif jawaban responden tersebut diberi skor nilai antara lain:sangat baik nilainya 5, baik nilainya 4, cukup baik nilainya 3, kurang baik nilainya 2 dan tidak baik nilainya 1

- c. Setelah itu jumlah frekuensi jawaban dari lima alternatif tersebut dijumlahkan keseluruhannya dan dibuat intervalnya dari yang jumlah nilai terendah sampai tertinggi
- d. Kemudian jumlah dari masing-masing alternatif jawaban dikalikan sesuai dengan bobot nilai yang telah ditentukan dan di jumlahkan
- e. Mencari persentase berdasarkan skor nilai yang sudah diperoleh yaitu jumlah skor dari penjumlahan hasil perkalian setiap alternatif jawaban kemudian dibagi dengan jumlah interval jawaban tertinggi selanjutnya dikalikan 100%. Sebagai tolak ukur antara lain:
 - 1) Angka 0%- 20% = Tidak baik
 - 2) Angka 21- 40%= Kurang baik
 - 3) Angka 41-60% = Cukup baik
 - 4) Angka 61-80%= Baik
 - 5) Angka 81-100%=Sangat baik (Sunartono,2010:21-23)

I. SISTEMATIKA PENULISAN

- BAB I** : PENDAHULUAN, Meliputi Latar Belakang Masalah, Alasan Pemilihan Judul, Penegasan Istilah, Permasalahan, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teoritis dan konsep Operasional, Metode Penelitian, Teknik Analisa dan Sistematika Penulisan
- BAB II** : TINJAUAN LOKASI PENELITIAN, Merupakan Pembahasan Gambaran Desa Giti dan Gambaran Tentang Pemerintahan kecamatan Kabun.
- BAB III** : PENYAJIAN DATA
- BAB IV** : ANALISIS DATA
- BAB V** : PENUTUP, Pembahasan Dalam Bab Ini Merupakan Hasil Akhir Kajian Secara Keseluruhan Dalam Bentuk Kesimpulan dan Saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Letak Geografis

Secara geografis kecamatan Kabun terletak antara $100^{\circ}45'-100^{\circ}$ Bujur Timur dan $0^{\circ}25'-0^{\circ}32'$ Lintang Utara. Adapun batas wilayah di kecamatan kabun adalah:

1. Sebelas Timur berbatas dengan Kecamatan Tapung dan Kecamatan Bangkinang Barat Kabupaten Kampar
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Batu Langkah Kecil Kecamatan Bangkinang Barat Kabupaten Kampar
4. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Puo Raya Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu

Sejarah keberadaan Desa Kabun yang merupakan Ibukota Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu sebagaimana daerah-daerah atau kenagarian lain yang ada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, diawali dari adanya peradaban dalam suatu bentuk Pemerintahan Kerajaan-Kerajaan.

Sebagai suatu wilayah yang merupakan bagian dari kerajaan, maka diperkirakan sejak tahun 1817, daerah ini (Desa Kabun) disebut dengan “Kobun” yang berada dalam wilayah “Kerajaan Siak” yang pada masa itu merupakan salah satu Kerajaan Besar yang cukup berpengaruh serta mempunyai kekuasaan dan wilayah yang luas juga disegani oleh Kerajaan-Kerajaan lain.

Pada waktu itu, Raja Siak telah menetapkan dan membuat tapal batas bagi kenagarian kabun yang diletakkan di pinggir Sungai Batu Langkah Kecil di sebelah kiri ke Hulu pangkal jembatan Sungai Batu Langkah Kecil berupa bangunan tertentu dengan ukuran 3 M² (Tiga Meter Persegi) dan memiliki ketinggian lebih kurang 4 (empat) meter.

Bekas-bekas bangunan tapal batas yang konon dibuat pada masa Kerajaan Siak tersebut, sampai dengan sekarang ini masih dapat dijumpai di Desa Batu Langkah Besar Kecamatan Kabun.

Dalam tatanan adat yang dipercayai keberadaannya sampai sekarang ini, dapat dijelaskan bahwa tapal batas tersebut menggambarkan “Cucuran Air Gulungan Sarok”, yang maksudnya menjelaskan bahwa setiap air yang mengalir ke Sungai Tapung adalah wilayah Kerajaan Siak, sedangkan air yang mengalir ke Sungai Kampar Pardekok adalah bagian wilayah Kerajaan Kampar. Jadi kenagarian Kabun ini pada awal sejarah adalah merupakan salah satu bagian dari wilayah Kerajaan Siak.

Kemudian, setelah masa kerajaan siak berakhir, maka pada tahun 1958, Kerajaan Siak menyerahkan wilayah ini kepada Kewedanaan Pasir Pengaraian yang selanjutnya dengan berputarnya waktu daerah kenagarian kabun menjadi salah satu Desa dalam wilayah Kecamatan Tandun yang pusat pemerintahan di Ujungbatu.

Pada masa tersebut (bagian dari kecamatan tandun), Desa Kabun adalah bagian yang tidak terpisahkan dari Kecamatan Tandun Kabupaten Kampar, dimana karena Kabupaten Kampar memiliki wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah wilayah Pembantu Bupati Kampar yaitu Pembantu Bupati Kampar

wilayah I di Pasir Pengaraian dan Pembantu Bupati Kampar wilayah II di Pangkalan Kerinci.

Dengan terus bergulirnya waktu dan terjadinya era Reformasi yang menumbangkan rezim Orde Baru, maka paradigma pemerintahan mulai bergeser. Sistem pemerintahan yang sentralisasi menjadi sistem pemerintahan yang desentralisasi yang lebih dikenal dengan istilah Otonomi Daerah. Wacana otonomi daerah ini memicu tumbuhnya daerah-daerah tingkat II baru di Indonesia, begitu juga halnya di Propinsi Riau, dimana di Propinsi Riau diawali dengan terjadinya pemekaran daerah tingkat II pertama yaitu Kota Dumai yang menjadi Kotamadya Dumai.

Pada tahun 1999, daerah-daerah Kabupaten/ Kota baru lainnya juga bermunculan di Propinsi Riau yaitu dengan keluarnya Undang-Undang Nomor : 53 Tahun 1999 tentang pembentukan daerah Kabupaten/ Kota di Propinsi Riau yang salah satunya adalah Kabupaten Rokan Hulu yang merupakan Kabupaten pemekaran dari wilayah Kabupaten Kampar.

(tiga) desa yaitu Desa Tandun, Aliantan dan Kabun dari wilayah Pemerintahan Kabupaten Rokan Hulu.

Selain itu Undang-Undang Nomor : 53 Tahun 1999 tersebut juga mengabaikan jumlah penduduk dan luas wilayah 3 (tiga) desa ini, dimana nama 3 (tiga) desa dikecualikan dari Kabupaten Rokan Hulu, sementara dalam proses pembuatan Undang-Undang tersebut ketika disahkan tetap mengalokasikan jumlah penduduk dan luas wilayah 3 (tiga) desa dengan istilah TALIBUN yaitu Desa Tandun, Desa Aliantan dan Desa Kabun ke dalam wilayah Kabupaten Rokan Hulu.

Berdasarkan hal tersebut, maka setelah sekian tahun undang-undang tersebut berjalan dengan ketimpangannya, maka pada bulan Mei tahun 2003 dengan hak Inisiatif DPR-RI melalui sidang Paripurna, maka pada bulan tersebut dengan suara yang bulat dilakukan revisi Undang-Undang Nomor : 53 Tahun 1999 dengan Undang-Undang Nomor : 11 Tahun 2003 dan selanjutnya telah ditetapkan oleh Presiden RI dalam Lembaran Negara dan memiliki kekuatan hukum yang tetap dan menyatakan bahwa 3 (tiga) Desa yaitu Tandun, Aliantan dan Desa Kabun menjadi bagian dari wilayah Kabupaten Rokan Hulu.

Maka dengan keluarnya Undang-Undang Nomor : 11 Tahun 2003 tentang Revisi Undang-Undang Nomor : 53 Tahun 1999 tersebut, maka semenjak itu wilayah Desa Kabun bersama dengan 2 (dua) desa lainnya kembali menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari wilayah Kabupaten Rokan Hulu sampai sekarang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor : 11 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa Desa Kabun merupakan bagian dari wilayah Kabupaten Rokan Hulu, maka keluarnya **Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor : 18 Tahun 2003 tentang pembentukan Kecamatan Ujungbatu, Tandun dan Kabun.**

Secara geografis Kecamatan Kabun terletak antara 100°45'-100°52' Bujur Timur dan 0°25'-0°32' Lintang Utara.

Sebagian besar desa ini merupakan daerah dataran rendah hingga menengah, dibagian Barat yaitu Desa Koto Ranah dan Aliantan terdapat berbukitan dengan ketinggian sekitar 200 Meter di atas permukaan laut.

Jumlah penduduk 7.953 jiwa (penduduk laki-laki berjumlah 4.005 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 3.948 jiwa).

Wilayah Desa Kabun secara umum mempunyai ciri geologis berupa sebagian besar tanahnya adalah berjenis Pezrolit Merah Kuning (PMK) dengan sifat fisik tanah lempung liat berpasir dengan kedalaman solum 40-70 cm, tingkat kemasaman tanah (pH) 6,8-7,5 (netral) yang sangat cocok untuk perkebunan, sehingga tidak heran apabila hasil perkebunan dari Desa Kabun terutama adalah komoditi Kelapa Sawit dan Karet dianggap berkualitas bagus di pasaran. Hal ini memicu investor dalam menanamkan modalnya untuk mendirikan pabrik yang memproduksi Crude Petroleum Oil (CPO) dari pengolahan Tandan Buah Segar (TBS) Kelapa Sawit yang memicu tingginya tingkat aktifitas ekonomi di Kecamatan Kabun.

Desa Giti ini dibagi kedalam 6 Rukun Warga (RW) dan 12 Rukun Tetangga(RT) dengan jumlah penduduk sebanyak 1564 yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 821 dan perempuan sebanyak 743 yang terdiri dari beberapa suku:

1. Suku Mandailing
2. Suku Batak
3. Suku Jawa
4. Suku Ocu/minang
5. Suku Nias

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel II.1. Jumlah penduduk Masyarakat Desa Giti

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	743	48,05%
2	Laki-laki	821	53,10%
Jumlah		1564	100,00%

Sumber Data : Dokumen Profil Desa Giti

B. Keadaan Penduduk dan Mata Pencaharian

1. Keadaan Penduduk

Penduduk di desa Giti sama halnya dengan masyarakat di Daerah lain di Riau dihuni oleh berbagai macam ras/suku bangsa yaitu: suku Batak, Mandailing, Nias, Ocu/Minang dan Jawa. agama

Meskipun terjadi keanekaragaman suku, namun di desa Giti tetap rukun dan damai. Ini terlihat dengan tidak adanya pertikaian antar suku maupun konflik-konflik lain.

Berdasarkan data dari kantor Camat tahun 2001/2012 penduduk Kecamatan Kabun berjumlah 22.713 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 11.543 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 11.170 jiwa, dengan jumlah kepala keluarga (KK) 5.473 jiwa. Namun jika dilihat dari data diatas maka jumlah penduduk terbesar adalah laki-laki. Untuk lebih jelasnya mengenai jumlah penduduk menurut jenis kelamin dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Jumlah penduduk kecamatan Kabun berdasarkan jenis kelamin tahun 2012

Tabel II.2. Jumlah Penduduk Masyarakat Kecamatan Kabun

No	Jenis Kelamin	Jumlah/Jiwa	Persentase
1.	Laki-laki	11.546	50,84%
2.	Perempuan	11.163	49,15%
	Jumlah	22.709	100,00%

Sumber data : kantor Camat Kabun tahun 2012

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat dikatakan bahwa penduduk kecamatan Kabun keseluruhan jumlahnya sebanyak 22.709.

2. Mata Pencarian

Dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari manusia tidak bisa jauh dari mata pencarian guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Demikian juga bagi masyarakat di Kecamatan Kabun. Mereka mencari nafkah sesuai bakat dan kemampuan mereka masing-masing. Ada yang bekerja sebagai Guru, TNI/ABRI, Polisi,

C. Kehidupan Keagamaan dan Pendidikan

1. Agama

Agama yang dianut oleh penduduk di Kecamatan Kabun sebagian besar penduduknya memeluk agama islam, namun ada juga yang memeluk agama kristen katolik dan kristen Protestan.

2. Pendidikan

Pendidikan adalah salah satu indikator yang sangat mempengaruhi seseorang dalam memberikan perubahan kedepan. Dalam struktur kepegawaian di kantor camat, yang rata-rata pendidikan sarjana.

D. Keadaan Pemerintah Kecamatan

Saat ini kecamatan Kabun dipimpin oleh Drs. Herman Lopi dan dibawah pimpinannya mempunyai visi dan misi yaitu “Mewujudkan sumber daya aparatur kecamatan Kabun yang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas menuju visi kabupaten Rokan Hulu 2006-2016”.

Sehubungan dengan pelaksanaan tugas pemerintah kecamatan Kabun ini akan digambarkan beberapa kegiatan pemerintahan Kecamatan, antara lain meliputi struktur organisasi dan uraian tugas pokok aparatur pemerintah Kecamatan

1. Struktur Kecamatan

Struktur Pemerintah Kecamatan menunjukkan adanya pembagian tugas dan wewenang antara aparatur pemerintah Kecamatan dalam struktur organisasi. Kepala Kecamatan sebagai pimpinan tertinggi memiliki peran yang paling dominan dalam memberikan dukungan dan motivasi kepada bawahannya agar pelaksanaan tugas-tugas pemerintah pembangunan dan kemasyarakatan di Kecamatan kabun dapat berjalan lancar dengan lebih efektif dan efesiaen untuk mencapai tujuan organisasi.

Struktur organisasi kantor Camat Kabun Rokan Hulu:

- a. Camat
- b. Sekretaris Camat
- c. Kepala Seksi Bagian Pelayanan Umum
- d. Kepala Seksi Bagian Keuangan

- e. Kepala Seksi Bagian Perencanaan
- f. Kepala Seksi Trantib
- g. Kepala Seksi Tata Pemerintahan
- h. Kepala Seksi PMD
- i. Paten

Untuk lebih jelasnya mengenai struktur organisasi pemerintahan kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat pada bagan (pada lampiran)

2. Keadaan Pegawai Kantor Camat

Dalam melaksanakan tugasnya, tentunya peranan pegawai dapat mempengaruhi keberhasilan tugas di Kantor Camat oleh karena itu setiap pegawai perlu diperhatikan dan diberikan pengarahan serta motivasi agar mereka dapat bekerja sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Jumlah pegawai kantor Camat Kabun sebanyak 27 orang.

E. Prosedur dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk di Kecamatan

Adapun prosedur dan tata cara pendaftaran penduduk di Camat Kabun meliputi:

1. Prosedur dan tata cara penerbitan kartu keluarga (KK)
 - a. Persyaratan:
 - 1) Surat keterangan untuk memperoleh KK dari Desa dengan membawa surat pengantar dari RT yang diketahui RW setempat.
 - 2) Surat izin menetap bagi penduduk baru.
 - 3) Kartu keluarga yang lama.
 - 4) Akta kelahiran.

- 5) Akta perkawinan atau perceraian bagi penduduk yang pisah KK.
- 6) Surat keterangan ganti nama.
- 7) Membayar biaya blanko kartu keluarga sebesar.

b. Prosedur

- 1) Mencatat data penduduk berdasarkan dalam buku induk penduduk.
- 2) Mempersiapkan kartu keluarga lembar II.

2. Prosedur dan tata cara pembuatan kartu tanda penduduk

a. Persyaratan

- 1) Warga wajib membawa undangan yang telah disebar oleh pihak Kecamatan
- 2) Membawa foto copy KK yang sudah terdata di Dinas Kependudukan

b. Prosedur

- 1) Warga diberikan nomor antrian dan akan dipanggil sesuai nomor antrian
- 2) Warga menunjukkan nomor antrian dan membawa persyaratan ketika dipanggil petugas
- 3) Warga mengikuti prosedur yang akan dilakukan petugas

BAB III

PENYAJIAN DATA

Bagaimana Opini Masyarakat Desa Giti terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Pada bagian ini akan dipaparkan data-data yang diperoleh dari pengumpulan data di lapangan. Penulis jabarkan dengan metode deskriptif kuantitatif dengan persentase dan menggunakan tabel. Untuk mendapatkan data, penulis melakukan penyebaran angket.

Adapun Angket yang disebarakan berjumlah 94 eksemplar sesuai dengan jumlah responden, telah diisi dan dikembalikan sebanyak 94 eksemplar. Angket yang disebarakan merupakan angket tertutup, setiap angket memiliki 20 pertanyaan berisi 5 *option* alternatif jawaban. Setelah terkumpul disajikan pada bagian ini, selanjutnya dicari nilai frekuensi dan persentase dengan menggunakan rumus statistik deskriptif.

Penyajian data ini untuk mempermudah dan untuk mengetahui jumlah jawaban responden sesuai dengan jawaban yang terdapat pada tabel dan selanjutnya dicari nilai frekuensi dan persentasenya. Adapun penyajian data dapat dilihat dibawah ini.

BAB III

PENYAJIAN DATA

Bagaimana Opini Masyarakat Desa Giti terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Pada bagian ini akan dipaparkan data-data yang diperoleh dari pengumpulan data di lapangan. Penulis jabarkan dengan metode deskriptif kuantitatif dengan persentase dan menggunakan tabel. Untuk mendapatkan data, penulis melakukan penyebaran angket.

Adapun Angket yang disebarakan berjumlah 94 eksemplar sesuai dengan jumlah responden, telah diisi dan dikembalikan sebanyak 94 eksemplar. Angket yang disebarakan merupakan angket tertutup, setiap angket memiliki 20 pertanyaan berisi 5 *option* alternatif jawaban. Setelah terkumpul disajikan pada bagian ini, selanjutnya dicari nilai frekuensi dan persentase dengan menggunakan rumus statistik deskriptif.

Penyajian data ini untuk mempermudah dan untuk mengetahui jumlah jawaban responden sesuai dengan jawaban yang terdapat pada tabel dan selanjutnya dicari nilai frekuensi dan persentasenya. Adapun penyajian data dapat dilihat dibawah ini.

A. Data Responden

Tabel 1
Jenis Kelamin

	Frequency	Valid Percent
Valid laki-laki	38	40.4
perempuan	56	59.6
Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 38 orang atau 40,4%, dan responden perempuan sebanyak 56 orang atau 59,6%. Dengan demikian, berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 56 orang atau 59,6%

Tabel 2
Pekerjaan Responden

	Frequency	Valid Percent
Valid Wiraswasta	23	24.5
Pelajar	11	11,7
IRT	28	29,8
Tani	9	9,6
Buruh	7	7,4
Tidak Bekerja	4	4,3
PNS	12	12,7
Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat responden yang bekerja sebagai wiraswasta 23 responden atau 24,5% , terdapat 11 responden atau 11,7% berstatus pelajar, 28 responden atau 29,8% menjawab IRT, 9 responden atau 9,6% menjawab tani, 7 responden atau 7,4% menjawab buruh, 4 responden atau 4,3% menjawab tidak bekerja dan 12 responden atau 12,7% menjawab PNS. Dengan demikian, berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah sebagai seorang IRT sebanyak 28 responden atau 29,8%.

Tabel 3
Tingkat Pendidikan

		Frequency	Valid Percent
Valid	Tidak tamat SD	6	6,4
	SD	14	14,8
	SMP	23	24,5
	SMA	34	36,2
	Sarjana	17	18,1
	Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Berdasarkan tabel diatas terdapat 6 responden atau 6,4% menjawab tidak tamat SD, 14 responden atau 14,8% menjawab SD, 23 responden atau 24,5% menjawab SMP, 34 responden atau 36,2% menjawab SMA, dan 17 responden atau 18,1% menjawab sarjana. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan dari sampel yang diambil adalah sebagian besar tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 34 responden atau 36,2%.

Tabel 4
Usia Responden

	Frequency	Valid Percent
Valid 17 ^s / _d 24 tahun	39	41,5
25 ^s / _d 32 tahun	32	34
33 ^s / _d 41 tahun	17	18,1
42 ^s / _d 48 tahun	3	3,2
Diatas 49 tahun	3	3,2
Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Berdasarkan tabel diatas terdapat 39 responden atau 41,5% yang berusia 17 ^s/_d 24 tahun, terdapat 32 responden atau 34% menjawab 25 ^s/_d 32 tahun, 17 responden atau 18,1% menjawab 33 ^s/_d 41 tahun, 3 responden atau 3,2% menjawab 42 ^s/_d 48 Tahun dan 3 responden atau 3,2% menjawab Diatas 49 Tahun. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia 17 ^s/_d 24 tahun yaitu sebanyak 39 responden atau 41,5%.

B. Opini Masyarakat

Tabel 5

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor camat

		Frequency	Valid Percent
Valid	Tidak sesuai	8	8.5
	Kurang Sesuai	28	29.8
	Cukup Sesuai	27	28.7
	Sesuai	26	27.7
	Sangat sesuai	5	5.3
	Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 8 orang responden atau 8,5% menjawab tidak sesuai, 28 orang responden atau 29,8% menjawab kurang sesuai, 27 responden atau 28,7% menjawab cukup sesuai, 26 orang responden atau 27,7% menjawab sesuai dan 5 responden atau 5,3% menjawab sangat sesuai. Maka, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah kurang sesuai yaitu sebanyak 28 responden dengan persentase 29,8%.

Tabel 6**Pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik**

		Frequency	Valid Percent
Valid	Tidak mampu	6	6.4
	Kurang mampu	23	24.5
	Cukup mampu	34	36.2
	Mampu	28	29.8
	Sangat mampu	3	3.2
	Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 6 orang responden atau 6,4% menjawab tidak mampu, 23 orang responden atau 24,5% menjawab kurang mampu, 34 responden atau 36,2% menjawab cukup mampu, 28 orang responden atau 29,8% menjawab mampu dan 3 responden atau 3,2% menjawab sangat mampu. Maka, dapat di simpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah cukup mampu yaitu sebanyak 34 responden dengan persentase 36,2%.

Tabel 7**Tanggung jawab para pegawai kantor camat dalam memberikan pelayanan**

	Frequency	Valid Percent
Valid Tidak bertanggung jawab	4	4.3
Kurang bertanggung jawab	30	31.9
Cukup bertanggung jawab	28	29.8
bertanggung jawab	28	29.8
sangat bertanggung jawab	4	4.3
Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 4 orang responden atau 4,3% menjawab tidak bertanggung jawab, 30 orang responden atau 31,9% menjawab kurang bertanggung jawab, 28 responden atau 29,8% menjawab cukup bertanggung jawab, 28 orang responden atau 29,8% menjawab bertanggung jawab dan 4 responden atau 4,3% menjawab sangat bertanggung jawab. Maka, dapat di simpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah kurang bertanggung jawab yaitu sebanyak 30 responden dengan persentase 31,9%.

Tabel 8**Pegawai memperhatikan kebutuhan saat berinteraksi**

	Frequency	Valid Percent
Valid Tidak memperhatikan	7	7.4
Kurang memperhatikan	38	40.4
cukup memperhatikan	16	17.0
Memperhatikan	27	28.7
sangat memperhatikan	6	6.4
Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 7 orang responden atau 7,4% menjawab tidak memperhatikan, 38 orang responden atau 40,4% menjawab kurang memperhatikan, 16 responden atau 17,0% menjawab cukup memperhatikan, 27 orang responden atau 28,7% menjawab memperhatikan dan 6 responden atau 6,4% menjawab sangat memperhatikan. Maka, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah kurang memperhatikan yaitu sebanyak 38 responden dengan persentase 40,4%.

Tabel 9**Kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan**

	Frequency	Valid Percent
Valid Tidak sopan dan tidak ramah	4	4.3
Kurang sopan dan kurang ramah	18	19.1
Cukup sopan dan cukup ramah	39	41.5
Sopan dan Ramah	26	27.7
Sangat Sopan dan sangat samah	7	7.4
Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 4 orang responden atau 4.3% menjawab tidak sopan dan tidak ramah, 18 orang responden atau 19,1% menjawab kurang sopan dan kurang ramah, 39 responden atau 41,5% menjawab cukup sopan dan cukup ramah, 26 orang responden atau 27,7% menjawab sopan dan ramah dan 7 responden atau 7,4% menjawab sangat sopan dan sangat ramah. Maka, dapat di simpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah cukup sopan dan cukup ramah yaitu sebanyak 39 responden dengan persentase 41,5%.

Tabel 10**Pegawai kantor camat mampu berkomunikasi dengan baik**

		Frequency	Valid Percent
Valid	Tidak mampu	7	7.4
	Kurang mampu	25	26.6
	Cukup mampu	36	38.3
	Mampu	21	22.3
	Sangat mampu	5	5.3
	Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 7 orang responden atau 7,4% menjawab tidak mampu, 25 orang responden atau 26,6% menjawab kurang mampu, 36 responden atau 38,3% menjawab cukup mampu, 21 orang responden atau 22,3% menjawab mampu dan 5 responden atau 5,3% menjawab sangat mampu. Maka, dapat di simpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah cukup mampu yaitu sebanyak 36 responden dengan persentase 38,3%.

Tabel 11**Pegawai tanggap terhadap keluhan dalam memberikan pelayanan**

	Frequency	Valid Percent
Valid Tidak tanggap	5	5.3
Kurang tanggap	32	34.0
Cukup tanggap	39	41.5
Tanggap	18	19.1
Sangat tanggap	0	0
Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 5 orang responden atau 5,3% menjawab tidak tanggap, 32 orang responden atau 34,0% menjawab kurang tanggap, 39 responden atau 41,5% menjawab cukup tanggap, 18 orang responden atau 19,1% menjawab tanggap. sebagian besar jawaban responden adalah cukup mampu yaitu sebanyak 39 responden dengan persentase 41,5%.

Tabel 12**Biaya yang dikenakan berada dibatas kewajaran**

	Frequency	Valid Percent
Valid Tidak wajar	6	6.4
Kurang wajar	25	26.6
Cukup wajar	36	38.3
Wajar	23	24.5
Sangat wajar	4	4.3
Total	94	100.0

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 6 orang responden atau 6,4% menjawab tidak wajar, 25 orang responden atau 26,6% menjawab kurang wajar, 36 responden atau 38,3% menjawab cukup wajar, 23 orang responden atau 24,5% menjawab wajar dan 4 responden atau 4,3% menjawab sangat wajar. Maka, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah cukup wajar yaitu sebanyak 36 responden dengan persentase 38,3%.

Tabel 13

Waktu yang dibutuhkan dalam proses pengurusan administrasi

		Frequency	Valid Percent
Valid	Tidak sesuai	7	7.4
	Kurang Sesuai	27	28.7
	Cukup Sesuai	36	38.3
	Sesuai	18	19.1
	Sangat sesuai	6	6.4
	Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 7 orang responden atau 7,4% menjawab tidak sesuai, 27 orang responden atau 28,7% menjawab kurang sesuai, 36 responden atau 38,3% menjawab cukup sesuai, 18 orang responden atau 19,1% menjawab sesuai dan 6 responden atau 6,4% menjawab sangat sesuai. Maka, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah cukup sesuai yaitu sebanyak 36 responden dengan persentase 38,3%.

Tabel 14**Pegawai kantor camat disiplin dalam memberikan pelayanan**

		Frequency	Valid Percent
Valid	Lebih dari satu minggu	31	33.0
	satu minggu	25	26.6
	Lima hari	20	21.3
	Empat hari	10	10.6
	Tiga Hari	8	8.5
	Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 31 orang responden atau 33,0% menjawab lebih dari satu minggu, 25 orang responden atau 26,6% menjawab satu minggu, 20 responden atau 21,3% menjawab lima hari, 10 orang responden atau 10,6% menjawab empat hari dan 8 responden atau 8,5% menjawab Tiga hari. Maka, dapat di simpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah lebih dari satu minggu yaitu sebanyak 31 responden dengan persentase 33,0%.

Tabel 15**Kepuasan terhadap hasil kerja pegawai kantor camat**

		Frequency	Valid Percent
Valid	Tidak disiplin	4	4.3
	Kurang disiplin	35	37.2
	Cukup disiplin	37	39.4
	Disiplin	16	17.0
	Sangat disiplin	2	2.1
	Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 4 orang responden atau 4,3% menjawab tidak disiplin 35 orang responden atau 37,2% menjawab kurang disiplin, 37 responden atau 39,4% menjawab cukup disiplin, 16 orang responden atau 17,0% menjawab disiplin dan 2 responden atau 2,1% menjawab sangat disiplin. Maka, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah cukup sesuai yaitu sebanyak 37 responden dengan persentase 39,4%.

Tabel 16**Pegawai melakukan tugasnya sesuai dengan permintaan yang diharapkan**

		Frequency	Valid Percent
Valid	Tidak puas	9	9.6
	Kurang puas	26	27.7
	Cukup puas	35	37.2
	Puas	23	24.5
	Sangat puas	1	1.1
Total		94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 9 orang responden atau 9,6% menjawab tidak puas, 26 orang responden atau 27,7% menjawab kurang puas, 35 responden atau 37,2% menjawab cukup puas, 23 orang responden atau 24,5% menjawab puas dan 1 responden atau 1,1% menjawab sangat puas. Maka, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah cukup puas yaitu sebanyak 35 responden dengan persentase 37,2%.

Tabel 17

**Aparat kecamatan sudah berlaku jujur dan terus terang terhadap biaya
pengurusan administrasi**

		Frequency	Valid Percent
Valid	Tidak sesuai	4	4.3
	Kurang Sesuai	34	36.2
	Cukup Sesuai	31	33.0
	Sesuai	21	22.3
	Sangat sesuai	4	4.3
	Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 4 orang responden atau 4,3% menjawab tidak sesuai, 34 orang responden atau 36,2% menjawab kurang sesuai, 31 responden atau 33,0% menjawab cukup sesuai, 21 orang responden atau 22,3% menjawab sesuai dan 4 responden atau 4,3% menjawab sangat sesuai. Maka, dapat di simpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah cukup sesuai yaitu sebanyak 34 responden dengan persentase 36,2%.

Tabel 18

Aparat kecamatan memberikan informasi yang terbuka terhadap pengurusan surat atau akta

		Frequency	Valid Percent
Valid	Tidak jujur dan tidak terus terang	9	9.6
	Kurang jujur dan kurang terus terang	28	29.8
	Cukup jujur dan cukup terus terang	40	42.6
	Jujur dan terus terang	12	12.8
	Sangat jujur dan sangat terus terang	5	5.3
	Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 9 orang responden atau 9,6% menjawab tidak jujur dan tidak terus terang, 28 orang responden atau 29,8% menjawab kurang jujur dan kurang terus terang, 40 responden atau 42,6% menjawab cukup jujur dan cukup terus terang, 12 orang responden atau 12,8% menjawab jujur dan terus terang dan 5 responden atau 5,3% menjawab sangat jujur dan sangat terus terang. Maka, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah cukup jujur dan cukup terus terang yaitu sebanyak 40 responden dengan persentase 42,6%.

Tabel 19**Mendapat kejelasan terhadap rincian biaya yang telah ditetapkan**

		Frequency	Valid Percent
Valid	Tidak terbuka	12	12.8
	Kurang terbuka	38	40.4
	Cukup terbuka	30	31.9
	Terbuka	11	11.7
	Sangat terbuka	3	3.2
	Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 12 orang responden atau 12,8% menjawab tidak terbuka, 38 orang responden atau 40,4% menjawab kurang terbuka, 30 responden atau 31,9% menjawab cukup terbuka, 11 orang responden atau 11,7% menjawab terbuka dan 3 responden atau 3,2% menjawab sangat sesuai. Maka, dapat di simpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah kurang terbuka yaitu sebanyak 38 responden dengan persentase 40,4%.

Tabel 20**Kejelasan terhadap rincian terhadap biaya**

		Frequency	Valid Percent
Valid	Tidak jelas	14	14.9
	Kurang jelas	32	34.0
	Cukup jelas	25	26.6
	Jelas	21	22.3
	Sangat jelas	2	2.1
	Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 14 orang responden atau 14,9% menjawab tidak jelas, 32 orang responden atau 34,0% menjawab kurang jelas, 25 responden atau 26,6% menjawab cukup jelas, 21 orang responden atau 22,3% menjawab jelas dan 2 responden atau 2,1% menjawab sangat jelas. Maka, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah kurang jelas yaitu sebanyak 32 responden dengan persentase 34,0%.

Tabel 21**Proses pengurusan surat menyurat yang dilakukan oleh pegawai kantor camat**

		Frequency	Valid Percent
Valid	Lambat	17	18.1
	Kurang cepat	40	42.6
	Cukup cepat	26	27.7
	Cepat	10	10.6
	sangat cepat	1	1.1
Total		94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 17 orang responden atau 18,1% menjawab lambat, 40 orang responden atau 42,6% menjawab kurang cepat, 26 responden atau 27,7% menjawab cukup cepat, 10 orang responden atau 10,6% menjawab cepat dan 1 responden atau 1,1% menjawab sangat cepat. Maka, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah kurang cepat yaitu sebanyak 40 responden dengan persentase 42,6%.

Tabel 22**Persyaratan administrasi yang diberikan pegawai kantor camat**

		Frequency	Valid Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.1
	Kurang setuju	16	17.0
	Cukup setuju	5	5.3
	Setuju	15	16.0
	Sangat setuju	56	59.6
	Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 2 orang responden atau 2,1% menjawab tidak setuju, 16 orang responden atau 17,0% menjawab kurang setuju, 5 responden atau 5,3% menjawab cukup setuju, 15 orang responden atau 16,0% menjawab setuju dan 56 responden atau 59,6% menjawab sangat setuju. Maka, dapat di simpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah sangat setuju yaitu sebanyak 56 responden dengan persentase 59,6%.

Tabel 23**Kejelasan mengenai jadwal penyelesaian pelayanan**

		Frequency	Valid Percent
Valid	Tidak jelas	11	11.7
	Kurang jelas	35	37.2
	Cukup jelas	27	28.7
	Jelas	15	16.0
	Sangat jelas	6	6.4
	Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 11 orang responden atau 11,7% menjawab tidak jelas, 35 orang responden atau 37,2% menjawab kurang jelas, 27 responden atau 28,7% menjawab cukup jelas, 15 orang responden atau 16,0% menjawab jelas dan 6 responden atau 6,4% menjawab sangat jelas. Maka, dapat di simpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah kurang jelas yaitu sebanyak 35 responden dengan persentase 37,2%.

Tabel 24**Pegawai bersikap adil**

		Frequency	Valid Percent
Valid	Tidak adil	14	14.9
	Kurang adil	39	41.5
	Cukup adil	27	28.7
	Adil	12	12.8
	Sangat adil	2	2.1
	Total	94	100.0

Sumber: Data Olahan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden terdapat 14 orang responden atau 14,9% menjawab tidak adil, 39 orang responden atau 41,5% menjawab kurang adil, 27 responden atau 28,7% menjawab cukup adil, 12 orang responden atau 12,8% menjawab adil dan 2 responden atau 2,1% menjawab sangat adil. Maka, dapat di simpulkan bahwa sebagian besar jawaban responden adalah kurang adil yaitu sebanyak 39 responden dengan persentase 41,5%.

BAB IV

ANALISA DATA

Bagaimana Opini Masyarakat Desa Giti terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Setelah dilakukan penyajian data dengan menggunakan SPSS dan menggunakan rumus manual $P = \frac{F}{N} \times 100\%$.

Keterangan: P : Frekuensi yang sedang dicari persentase

F : Jarak frekuensi atau banyak individu

N: Angka persentase (Sudijono, 2009:43)

Pada bab ini penulis akan menyajikan teknik analisa data dengan menggunakan teknik deskriptif kuantitatif dengan persentase yaitu analisa data dengan menggunakan tabel rekapitulasi seluruh jawaban responden. Data yang dianalisa dalam bab ini adalah data yang sudah disajikan pada bab III yaitu dari hasil penyebaran angket, untuk data hasil jawaban angket akan dibuat tabel rekapitulasinya kemudian metode pengukuran yaitu menggunakan skala likert yaitu analisa data dilakukan dengan tahapan-tahapan antara lain: membuat tabel rekapitulasi dari hasil jawaban responden sesuai alternatif-alternatif jawaban antara lain: A,B,C,D,E setelah itu alternatif-alternatif jawaban responden tersebut diberi skor nilai antara lain : sangat baik nilainya 5, baik nilainya 4, cukup baik nilainya 3, kurang baik nilainya 2 dan tidak baik nilainya 1 selanjutnya jumlah dari masing-masing frekuensi alternatif responden tersebut dijumlahkan keseluruhannya kemudian jumlah dari masing-masing alternatif jawaban dikalikan sesuai dengan bobot nilai yang telah ditentukan dan dibuat intervalnya dari jumlah nilai terendah sampai tertinggi, karena pilihan alternatif jawaban ada 5 pilihan maka intervalnya dibagi lima juga tahapan terakhir adalah mencari persentase berdasarkan skor nilai skor jawaban responden yang sudah diperoleh yaitu jumlah skor dari penjumlahan

hasil perkalian setiap alternatif jawaban kemudian dibagi dengan jumlah interval jawaban tertinggi selanjutnya dikalikan 100%.

Sebagai tolak ukur apabila hasil akhir perhitungan persentase berada pada angka 0%- 20%, dikategorikan tidak baik, angka 21- 40% dikategorikan kurang baik, angka 41%- 60% dikategorikan cukup baik, angka 61%- 80% dikategorikan baik, angka 81%- 100% = sangat baik (Sunartono, 2010:21-23).

Adapun tujuan dari menganalisa data diatas adalah untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu tentang bagaimana opini masyarakat desa Giti terhadap pelayanan pengurusan administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

TABEL IV.1.
REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN
OPINI MASAYARAKAT DESA GITI TERHADAP PELAYANAN
PENGURUSAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT KABUN KABUPATEN
ROKAN HULU

TABEL	A		B		C		D		E	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
5	5	5,3%	26	27,7%	27	28,7%	28	29,8%	8	8,0%
6	3	3,2%	28	29,8%	34	36,2%	23	24,5%	6	6,4%
7	4	4,3%	28	29,8%	28	29,8%	30	31,9%	4	4,3%
8	6	6,4%	27	28,7%	16	17,0%	38	40,4%	7	7,4%
9	7	7,4%	26	27,7%	39	41,5%	18	19,1%	4	4,3%
10	5	5,3%	21	22,3%	36	38,3%	25	26,6%	7	7,4%
11	0	0%	18	19,1%	39	41,5%	32	34,0%	5	5,3%

12	4	4,3%	23	24,5%	36	38,3%	25	26,6%	6	6,4%
13	6	6,4%	18	19,1%	36	38,3%	27	28,7%	7	7,4%
14	8	8,5%	10	10,6%	20	21,3%	25	26,6%	31	33,0%
15	2	2,1%	16	17,0%	37	39,4%	35	37,2%	4	4,3%
16	1	1,1%	23	24,5%	35	37,2%	26	27,7%	9	9,6%
17	4	4,3%	21	22,3%	31	33,0%	34	36,2%	4	4,3%
18	5	5,3%	12	12,8%	40	42,6%	28	29,8%	9	9,6%
19	3	3,2%	11	11,7%	30	31,9%	38	40,4%	12	12,8%
20	2	2,1%	21	22,3%	25	26,6%	32	34,0%	14	14,9%
21	1	1,1%	10	10,6%	26	27,7%	40	42,6%	17	18,1%
22	56	59,6%	15	16,0%	5	5,3%	16	17,0%	2	2,1%
23	6	6,4%	15	16,0%	27	28,7%	35	37,2%	11	11,7%
24	2	2,1%	12	12,8%	27	28,7%	39	41,5%	14	14,9%

Dari tabel IV.1 diatas dapat diketahui frekuensi pilihan dari jawaban responden yang dapat dilihat dibawah ini:

Alternatif jawaban A seluruhnya = 130 kali

Alternatif jawaban B seluruhnya = 381 kali

Alternatif jawaban C seluruhnya = 594 kali

Alternatif jawaban D seluruhnya = 594 kali

Alternatif jawaban E seluruhnya = 181 kali

Jadi jumlah dari seluruh frekuensinya adalah = 1880 kali

Setelah mendapat jumlah frekuensi dari 5 alternatif jawaban diatas, untuk selanjutnya jawaban dari masing-masing alternatif jawaban yaitu ada pilihan A,B,C,D,E jawaban pilihan tersebut dikalikan dengan bobot nilai yang sudah ditentukan. Tujuannya adalah untuk mengetahui unsure N dan F, maka dapat diperoleh hasilnya dibawah ini:

Alternatif jawaban A seluruhnya	130 kali X 5	=	650
Alternatif jawaban B seluruhnya	381 kali X 4	=	1524
Alternatif jawaban C seluruhnya	594 kali X 3	=	1782
Alternatif jawaban D seluruhnya	594 kali X 2	=	1188
Alternatif jawaban E seluruhnya	181 kali X 1	=	181
<hr/>			
Jumlah keseluruhan dari hasil perkalian alternatif			5325

Dari hasil penjumlahan perkalian masing-masing alternatif jawaban frekuensi diatas, dapat dibuat interval jawaban sesuai dengan alternatif pilihan jawaban, karena diatas terdiri dari 5 alternatif jawaban maka dapat dibuat intervalnya seperti dibawah ini:

0 TB	2000 KB	4000 CB	6000 B	8000 SB	10000

Keterangan :

- A. Untuk nilai interval 0-2000 dikategorikan tidak baik
- B. Untuk nilai interval 2100-4000 dikategorikan kurang baik
- C. Untuk nilai interval 4100-6000 dikategorikan cukup baik
- D. Untuk nilai interval 6100-8000 dikategorikan baik
- E. Untuk nilai interval 8100-10000 dikategorikan sangat baik.

Karena jumlah dari keseluruhan hasil perkalian alternatif adalah 5325 maka sesuai dengan kriteria keterangan poin C untuk nilai interval 4100-6000 dikategorikan cukup baik, maka dari itu dapat diambil kesimpulan bahwa nilai interval dari perhitungan seluruh jawaban responden termasuk dalam kategori cukup baik, selanjutnya untuk mencari nilai dari persentase antara lain nilai hasil penjumlahan dari perkalian masing-masing skor dibagi jumlah interval paling tinggi kemudian dikalikan 100% jadi berdasarkan data yang diperoleh maka opini masyarakat Desa Giti terhadap pelayanan pengurusan administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu : $5325 \text{ dibagi } 10000 \text{ dikali } 100\%$ adalah 53,25%

Dari hasil perhitungan nilai skor persentase diatas jika digambarkan dalam bentuk interval maka hasilnya seperti dibawah ini:

0 TB	20% KB	40% CB	60% B	80% SB	100%

Berdasarkan gambar interval diatas maka hasil dari perhitungan persentase skor jawaban dari keseluruhan responden yaitu 53,25% maka termasuk kategori cukup baik. Jadi dapat disimpulkan dari hasil perhitungan berdasarkan tahapan-tahapan diatas bahwa opini masyarakat Desa Giti terhadap pelayanan pengurusan administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu adalah cukup baik. Hal ini didukung dari jawaban interval responden yang berada dalam kategori cukup baik dengan jumlah 5325 dan dari hasil perhitungan persentase dengan nilai 53,25%.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penyajian yang dilakukan penulis dan hasil analisa data yang sudah dilakukan maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa opini masyarakat Desa Giti terhadap pelayanan pengurusan administrasi di Kantor Camat Kabun Kabupaten Rokan Hulu sudah cukup baik hal ini terbukti dari hasil analisa data dari opini masyarakat desa Giti terhadap pelayanan pengurusan administrasi di Kantor Camat Kabun yang sudah dilakukan penulis melalui beberapa tahapan melalui penghitungan persentase dengan menggunakan teknik pengukuran skala likert yaitu jika 0%-20% tidak baik, 21%-40% kurang baik, 41%-60% cukup baik, 61%-80% baik dan 81%-100% sangat baik. Namun, dengan nilai interval jawaban responden sebesar 5325 dan persentase nilai skor sebesar 53,25% maka hasil analisa data adalah cukup baik.

B. Saran

1. Dengan dilakukannya penelitian di Kantor Camat ini hendaknya bisa memberikan kemajuan untuk kedepannya terutama dibagian pelayanan sehingga tidak ada lagi keluhan dari masyarakat
2. Diharapkan kepada pegawai agar lebih cepat dalam melayani masyarakat agar tidak ada lagi kejenuhan masyarakat menunggu proses administrasi

3. Diharapkan kepada masyarakat agar saling berpartisipasi dengan pihak kantor Camat agar tercipta rasa saling percaya sehingga tidak menimbulkan opini yang baik dari kedua belah pihak

DAFTAR PUSTAKA

- Afdhal, Ahmad Fuad. 2004. *Tips & Trik Publik Relations*. Jakarta: PT.Grasindo.
- Akadun, 2007. *Adsosial Untuk Manajemministrasi Perusahaan Negara*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian*. Yokyakarta: Rineka Cipta
- 2006.*Prosedur Penelitian (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: fajar Interpretama
- Hariani, Erni, 2008. *Opini Masyarakat di Kelurahan Limbungan Baru Terhadap Pengurusan Administrasi di Kantor Camat Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru*. (Tidak diterbitkan). Pekanbaru: Ilmu Komunikasi UIN SUSKA
- Kartono , Kartini.2002.*Psikologi En Perusahaan & Industry*. Jakarta: rajawali pers
- Kencana, Inu. 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kumorotomo, Wahyudi. 2007. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Morissan. 2008. *Manajemen Publik Relations (Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana
- Moore, Frazier. 2004. *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yokyakarta: Graha Ilmu
- Ruslan, Rosyadi. 2008. *Manajemen Publik Relation & Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Setiadi, Elly dkk. 2006. *Ilmu sosial dan Budaya Dasar*. Jakarta: kencana Prenada Media Group

- Soemirat, Soleh. 2004. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sudijono, Anas. 2009. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Tandjung, Djamaludin. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Thoha, Miftah. 2007. *Birokrasi Politik di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Uchjana, Onong Effendi. 1992. *Hubungan Masyarakat*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Utomo, Warsito. 2006. *Administrasi Publik Baru Indonesia*. Yogyakarta: pustaka pelajar